องค์การบริหารส่วนตำบลพนา
รับเลขที่ ๑๙๖๗/๖๗
ลงวันที่ ๑๘ ก.ย. ๖๗
เวลา ๑๔.๓๐ น.

ที่ อจ ๐๔๑๘/ก.๑๖๐๕

ที่ว่าการอำเภอพนา
ถนนอุปชิต อจ ๓๗๑๘๐

๑๗ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพนา ,นายกเทศมนตรีตำบลพระเหลา และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอำนาจเจริญ ด่วนที่สุด ที่ อจ ๐๐๑๗.๑/ว๕๗๓๐ ลงวันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๗ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยอำเภอพนา ได้รับแจ้งจากจังหวัดอำนาจเจริญว่า สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้จัดการประชุมหารือแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่นร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สมาคมองค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งประเทศไทย สมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย และสมาคมองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งประเทศไทย โดยได้ใช้ผลการสำรวจความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาสำหรับจัดทำเป็นแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับ

เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง ดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement:SLA) โดยใช้กรอบข้อตกลงระดับการให้บริการ ที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดเป็นมาตรฐานขั้นต่ำ และประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในระดับท้องถิ่น รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

☑ สำนักปลัด
☐ กองคลัง
☐ กองช่าง
☐ กองการศึกษาฯ
☐ กองสาธารณสุขฯ

เรียน นายก อบต.พนา
☐ เพื่อโปรดทราบ
☑ เพื่อโปรดพิจารณา
☐ อื่นๆ.....

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมชัย วรรณสุทธิ์)
นายอำเภอพนา

๑๘ ก.ย. ๖๗

(นายเสกสักดิ์ ทองมณี)
ผู้ช่วยปลัดอำเภอ ปฏิบัติราชการแทน
นายอำเภอพนา
18 ก.ย. 2567

(นายพะเนียง ช่างดำ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพนา

(นายสมศักดิ์ ต้นเชื้อ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพนา

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
โทร.๐ ๔๕๔๖ ๓๐๔๘

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอำนาจเจริญ

ที่ว่าการอำเภอพนา
เลขที่ ๗๙๔๘
วันที่ 16 กย. ๖๗
เวลา

ด่วนที่สุด
ที่ อจ ๐๐๑๗.๑/ว ๕๕๗๐

ศาลากลางจังหวัดอำนาจเจริญ
ถนนชยางกูร อจ ๓๗๐๐๐

๑๓ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

เรียน นายอำเภอทุกอำเภอ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ และนายกเทศมนตรีเมืองอำนาจเจริญ

อ้างถึง หนังสือจังหวัดอำนาจเจริญ ด่วนมาก ที่ อจ ๐๐๑๗.๑/ว ๔๘๓๕ ลงวันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนมาก ที่ นร ๐๑๐๕.๖/ว ๘๐๒๒ ลงวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗ จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ จังหวัดอำนาจเจริญได้แจ้งให้หน่วยงานตอบแบบสำรวจความพร้อมในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ร่วมกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบภายในวันศุกร์ที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๖๗ ผ่านทาง QR Code ทั้งนี้ สำหรับอำเภอขอให้แจ้งเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ดำเนินการต่อไปด้วย ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

จังหวัดอำนาจเจริญได้รับแจ้งจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีว่า ได้จัดการประชุมหารือแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่นร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สมาคมองค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งประเทศไทย สมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย และสมาคมองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งประเทศไทย โดยได้ใช้ผลการสำรวจความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาสำหรับจัดทำเป็นแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวข้างต้นเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอให้หน่วยงานดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยใช้กรอบข้อตกลงระดับการให้บริการที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดเป็นมาตรฐานขั้นต่ำ และประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในระดับท้องถิ่น ทั้งนี้ สำหรับอำเภอขอให้แจ้งเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ดำเนินการด้วย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

เรียน นายอำเภอพนา
- ร.อง. แจ้งแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น
- เห็นควรแจ้ง อปท. ทุกแห่ง
- เพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ว่าที่พันตรี
(อดิศักดิ์ น้อยสุวรรณ)
ผู้ว่าราชการจังหวัดอำนาจเจริญ

ลงนามแล้ว

สำนักงานจังหวัด
กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
โทร./โทรสาร ๐ ๔๕๕๒ ๓๑๗๖-๗

(นา...)
ปลัดอำเภอ

(นายสมชัย วรรณรุทธ์)
นายอำเภอพนา

ศาลากลางจังหวัดอำนาจเจริญ
เลขรับที่ 7476
รับวันที่ 10 ก.ย. 2567

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๑๐๕.๖/ว ๘๐๒๒

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๐ กันยายน ๒๕๖๗

สำนักงานจังหวัดอำนาจเจริญ
เลขที่รับ 4115
วันที่รับ 10 ก.ย. 2567
วันที่ 10 ก.ย. 2567
เวลา 08.30 น.

เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดอำนาจเจริญ

อ้างถึง หนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนมาก ที่ นร ๐๑๐๕.๖/ว ๖๗๔๗ ลงวันที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น จำนวน ๑ แผ่น
๒. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) จำนวน ๑ ชุด
๓. รายชื่อหน่วยงานระดับท้องถิ่นนำร่องที่จะเข้าร่วมใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน ๑ แผ่น

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอความอนุเคราะห์ท่านแจ้งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ที่รับผิดชอบตอบแบบสำรวจความพร้อมในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ร่วมกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบ เพื่อเป็นข้อมูลในการเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับคุณภาพการให้บริการในภารกิจการรับเรื่องร้องทุกข์ต่อไป ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดการประชุมหารือแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่นร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สมาคมองค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งประเทศไทย สมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย และสมาคมองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งประเทศไทย โดยได้ใช้ผลการสำรวจความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาสำหรับจัดทำเป็นแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่นนำเรียนรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายจักรพงษ์ แสงมณี) ในฐานะได้รับการมอบหมายและมอบอำนาจให้สั่งและปฏิบัติราชการแทนนายกรัฐมนตรีของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในขณะนั้น พิจารณาให้ความเห็นชอบ ดังนี้

๑. ขอความร่วมมือกระทรวงมหาดไทย โดยจังหวัดทุกจังหวัดแจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยใช้กรอบข้อตกลงระดับการให้บริการที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดเป็นมาตรฐานขั้นต่ำและประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในระดับท้องถิ่น

๒. ขอความร่วมมือให้กระทรวงมหาดไทย โดยจังหวัดทุกจังหวัด และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทำหน้าที่ในการกำกับดูแลและติดตามเรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสานส่งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้าใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ใน ๙ ประเด็นเรื่อง ได้แก่ เรื่องถนน เสียงดังรบกวน น้ำประปากลิ่น ท่องเที่ยวและบริการ การบริหารจัดการแหล่งน้ำ ควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการและสวัสดิการผู้สูงอายุ และไฟฟ้า (ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด)

๓. มอบหมายให้...

๓. มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขยายผลการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่รวดเร็วขึ้น

๔. มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีดำเนินการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือร่วมกับกระทรวงมหาดไทย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สมาคมองค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งประเทศไทย สมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย สมาคมองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งประเทศไทย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขับเคลื่อนการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับท้องถิ่นให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม

ในการนี้ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของหน่วยงานระดับท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอความร่วมมือท่านแจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่รับทราบแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น และจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ต่อไป อนึ่ง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะดำเนินการขยายผลการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยได้คัดเลือกหน่วยงานในระดับท้องถิ่นนำร่องจำนวน ๔๓ แห่ง ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประสานการดำเนินงานไปยังองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นนำร่องโดยตรงด้วย
ดังรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องและกรุณาแจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบในโอกาสแรกต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวอารียา ไกรทอง)
ผู้ช่วยปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน
โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๓๔
โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@opm.go.th

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หน่วยงานในระดับท้องถิ่น

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ช่องทางโทรศัพท์	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน	วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. แอปพลิเคชันไลน์	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ กระบวนงานย่อย ๑. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ **ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ..... ชั่วโมง** ๒. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน **ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ..... วันทำการ** ๓. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชันไลน์ **ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ..... วันทำการ**	หน่วยงานระดับท้องถิ่น

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ติชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการในรับดับท้องถิ่นทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช้ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

- ช่องทางโทรศัพท์
- เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
- แอปพลิเคชันไลน์

ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

หน่วยงานนำร่องที่มีความประสงค์เข้าร่วมใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑

ลำดับ	ประเภทหน่วยงาน	ชื่อหน่วยงาน
๑	องค์การบริหารส่วนจังหวัด	องค์การบริหารส่วนจังหวัดกำแพงเพชร
๒		องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส
๓		องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี
๔		องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ
๕		องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร
๖		องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม
๗		องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี
๘		องค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี
๙		องค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา
๑๐		องค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุง
๑๑		องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี
๑๒		องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่
๑๓		องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม
๑๔		องค์การบริหารส่วนจังหวัดยโสธร
๑๕		องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง
๑๖		องค์การบริหารส่วนจังหวัดเลย
๑๗		องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ
๑๘		องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร
๑๙		องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี
๒๐		องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี
๒๑		องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี
๒๒		องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย
๒๓		องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง
๒๔		องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุตรดิตถ์
๒๕		องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี
๒๖		องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา
๒๗	เทศบาลนคร	เทศบาลนครเชียงใหม่
๒๘		เทศบาลนครตรัง
๒๙		เทศบาลนครนครสวรรค์
๓๐		เทศบาลนครพิษณุโลก
๓๑		เทศบาลนครลำปาง
๓๒		เทศบาลนครสมุทรปราการ
๓๓		เทศบาลนครแหลมฉบัง
๓๔		เทศบาลนครอุดรธานี
๓๕		เทศบาลนครอุบลราชธานี
๓๖		เทศบาลนครนครราชสีมา
๓๗	เทศบาลเมือง	เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
๓๘		เทศบาลเมืองปากช่อง (จังหวัดนครราชสีมา)
๓๙	เทศบาลตำบล	เทศบาลตำบลบางใหญ่ (จังหวัดนนทบุรี)
๔๐		เทศบาลตำบลหนองตูม (จังหวัดขอนแก่น)
๔๑		เทศบาลตำบลท่าม่วง (จังหวัดกาญจนบุรี)
๔๒	องค์การบริหารส่วนตำบล	องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม (จังหวัดสงขลา)
๔๓		องค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ (จังหวัดประจวบคีรีขันธ์)

ศูนย์บริการประชาชน
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

หน่วยงานนำร่องที่มีความประสงค์เข้าร่วมใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑

ลำดับ	ประเภทหน่วยงาน	ชื่อหน่วยงาน
๑	องค์การบริหารส่วนจังหวัด	องค์การบริหารส่วนจังหวัดกำแพงเพชร
๒		องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส
๓		องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี
๔		องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ
๕		องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร
๖		องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม
๗		องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี
๘		องค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี
๙		องค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา
๑๐		องค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุง
๑๑		องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี
๑๒		องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่
๑๓		องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม
๑๔		องค์การบริหารส่วนจังหวัดยโสธร
๑๕		องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง
๑๖		องค์การบริหารส่วนจังหวัดเลย
๑๗		องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ
๑๘		องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร
๑๙		องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี
๒๐		องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี
๒๑		องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี
๒๒		องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย
๒๓		องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง
๒๔		องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุตรดิตถ์
๒๕		องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี
๒๖		องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

ลำดับ	ประเภทหน่วยงาน	ชื่อหน่วยงาน
๒๗	เทศบาลนคร	เทศบาลนครเชียงใหม่
๒๘		เทศบาลนครตรัง
๒๙		เทศบาลนครนครสวรรค์
๓๐		เทศบาลนครพิษณุโลก
๓๑		เทศบาลนครลำปาง
๓๒		เทศบาลนครสมุทรปราการ
๓๓		เทศบาลนครแหลมฉบัง
๓๔		เทศบาลนครอุดรธานี
๓๕		เทศบาลนครอุบลราชธานี
๓๖		เทศบาลนครนครราชสีมา
๓๗	เทศบาลเมือง	เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
๓๘		เทศบาลเมืองปากช่อง (จังหวัดนครราชสีมา)
๓๙	เทศบาลตำบล	เทศบาลตำบลบางใหญ่ (จังหวัดนนทบุรี)
๔๐		เทศบาลตำบลหนองตูม (จังหวัดขอนแก่น)
๔๑		เทศบาลตำบลท่าม่วง (จังหวัดกาญจนบุรี)
๔๒	องค์การบริหารส่วนตำบล	องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าม (จังหวัดสงขลา)
๔๓		องค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ (จังหวัดประจวบคีรีขันธ์)

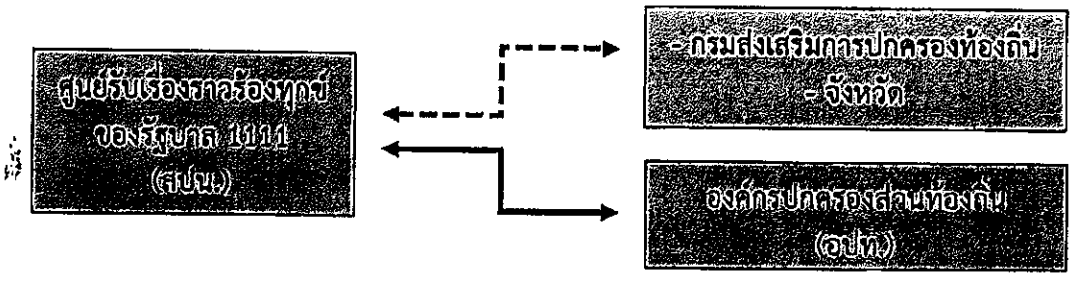
ศูนย์บริการประชาชน
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

แนวทางการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)

****

๑. ผังกระบวนการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับ อปท. (เดิม)

๒. ผังกระบวนงานประสานงานเรื่องร้องทุกข์กับ อปท. (ปรับปรุง)



——→ ประสานส่งเรื่องเพื่อพิจารณาตามประเภทเรื่องที่กำหนด ๙ ประเภท

– – → ประสานส่งเรื่องเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำกับ/ติดตามเรื่องที่อยู่ในพื้นที่และความรับผิดชอบ

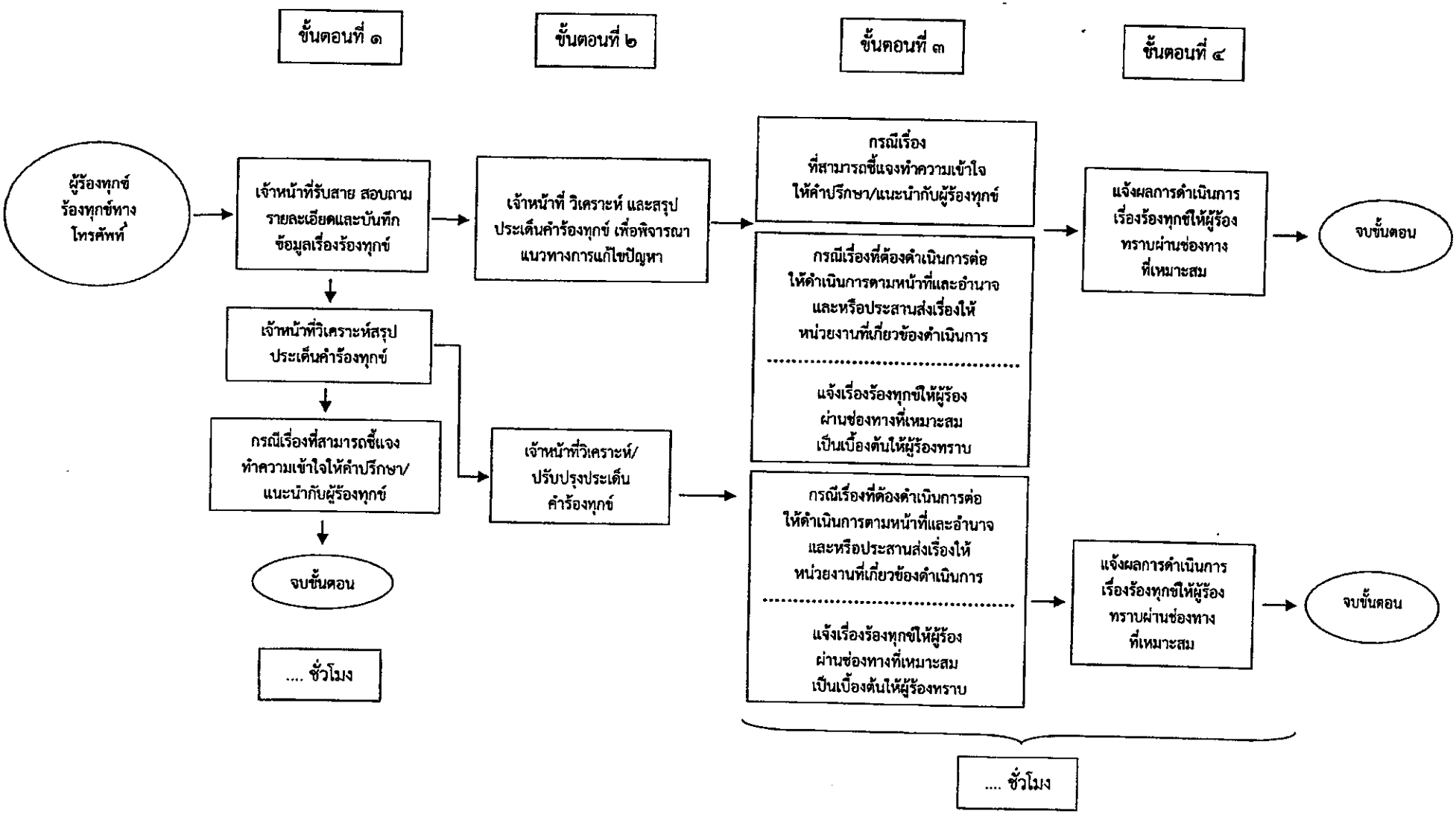
หมายเหตุ :

ประเภทเรื่องที่กำหนด ได้แก่ ๑. ถนน ๒. เสียงดังรบกวน ๓. น้ำประปา ๔. กลิ่น ๕. ท่องเที่ยวและบริการ
๖. การบริหารจัดการแหล่งน้ำ ๗. สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการและผู้สูงอายุ
๘. ควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า ๙. ไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ

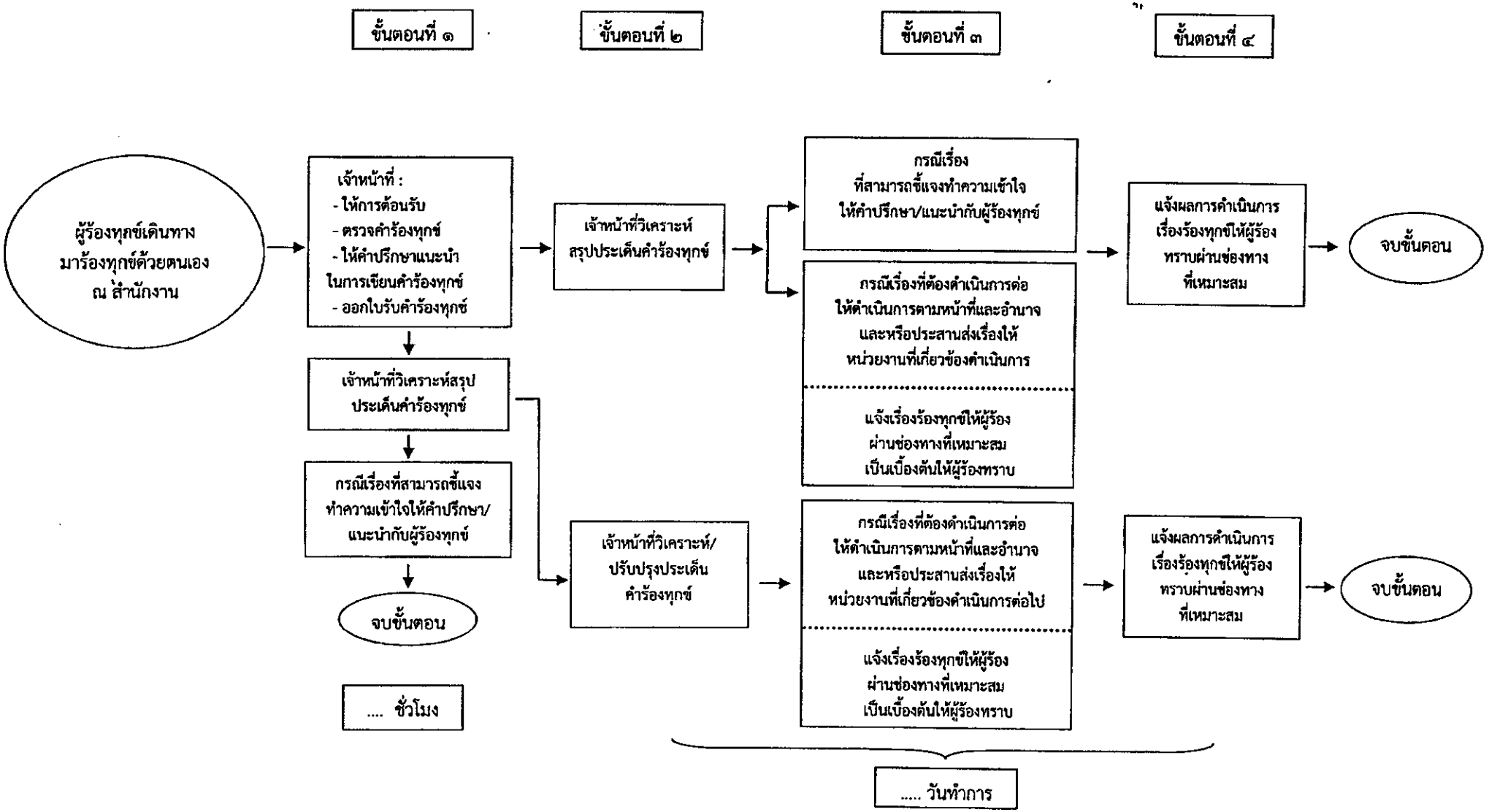
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

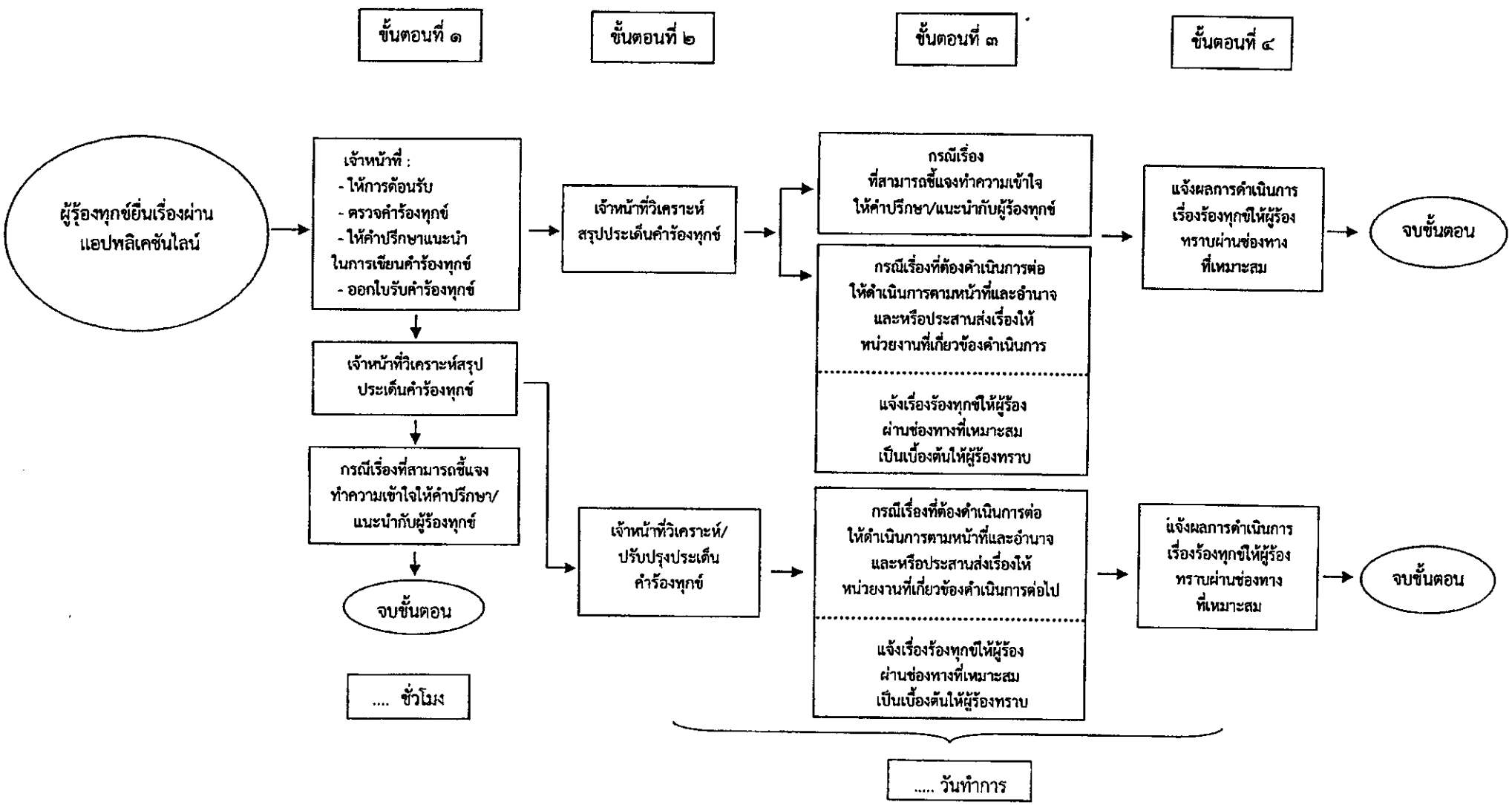
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ..... ชั่วโมง



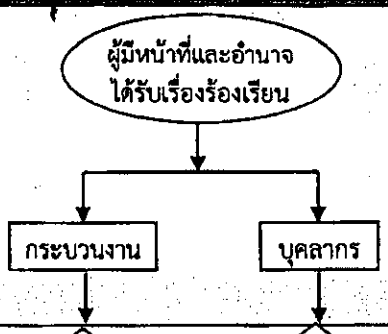
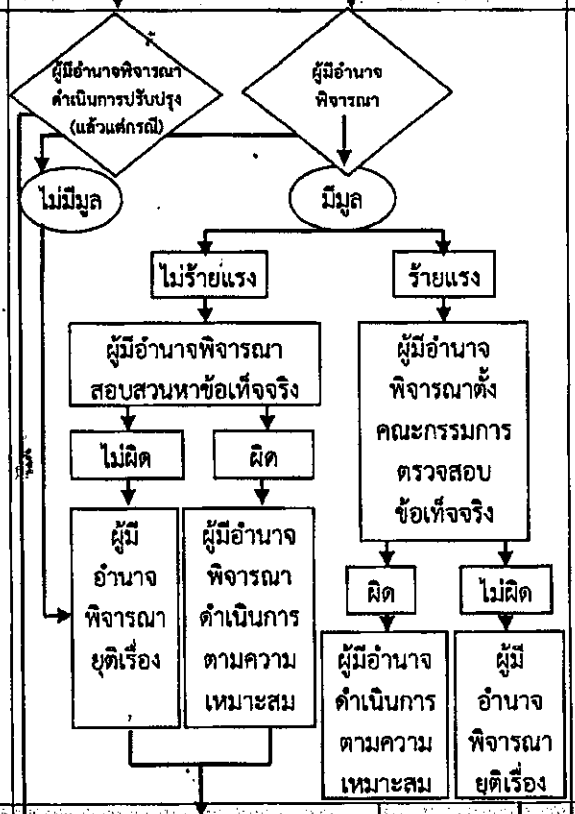
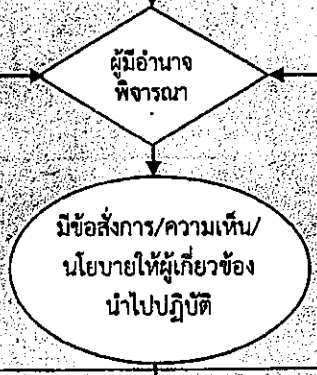
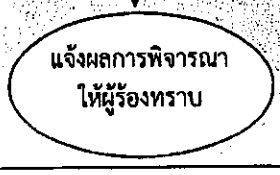
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ..... วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชันไลน์
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ..... วันทำการ/เรื่อง



ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอนที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ
๑			⇨ รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่างๆ ⇨ พิจารณาส่งเรื่องไปยัง ผู้มีหน้าที่และอำนาจ ⇨ ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้องเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	
๒			⇨ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการ การเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณากรณีที่ไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือน ส่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น ⇨ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนงานให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนงาน/การให้บริการเสนอ ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณา	.....
๓			ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	.....
๔			แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอขยายเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	.....